



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

DIOSES CARLOS, Karina

ASESOR:

Mg. ROSARIO QUIROZ, Fernando Joel

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERU

2017

PAGINA DE JURADO

PRESIDENTE

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz

SECRETARIO

Mg. Karina Sánchez Llanos

VOCAL

Mg. Guisela Vanessa Mendoza Chávez

DEDICATORIA

A mi madre, quien en las buenas y malas nunca se cansó de apoyarme y creer en mí.

A mi padre quien con su carisma y amor ha logrado ser mi amigo y motivarme a hacer todo lo que desee.

Este título también es de ustedes, porque ustedes son la motivación más grande de mi vida y los principales educadores de los valores con los cuales vivo mi día a día.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a mi asesor de tesis Mg. Fernando Rosario por su constante paciencia y apoyo brindado.

A la empresa de transportes Soyuz S.A. por haber aceptado que realice la investigación y a la predisposición de los conductores, quienes colaboraron en todo momento para la aplicación de la misma.

A él, S.LL. Que con su amor y palabras de aliento ha sido una motivación más para lograr mi objetivo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karina Dioses Carlos, con DNI: 70143691, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de octubre del 2017

Karina Dioses Carlos
DNI 70143691

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Karina Dioses Carlos

INDICE

| | |
|--|-----|
| PAGINA DE JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| INDICE | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Realidad Problemática | 1 |
| 1.2. Trabajos Previos | 3 |
| 1.2.1 Trabajos previos Nacionales | 3 |
| 1.2.2 Trabajos previos Internacionales | 5 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 7 |
| Nociones generales | 7 |
| 1.3.1 Satisfacción Laboral | 9 |
| 1.3.2 Síndrome de burnout | 15 |
| 1.4. Formulación del problema | 23 |
| 1.4.1. Problema general | 23 |
| 1.5. Justificación del estudio | 23 |
| 1.6. Hipótesis | 25 |
| 1.6.1 Hipótesis general | 25 |
| 1.6.2 Hipótesis específicas | 25 |
| 1.7. Objetivos | 25 |
| 1.7.1 Objetivo general | 25 |
| 1.7.1 Objetivos específicos | 26 |
| II. MÉTODO | 27 |
| 2.1. Diseño de investigación | 27 |
| 2.2. Variables y operacionalización | 27 |
| 2.2.1 Síndrome de Burnout | 27 |
| 2.2.2 Satisfacción laboral | 29 |
| 2.3. Población y muestra | 31 |
| 2.3.1. Población | 31 |

| | |
|--|----|
| 2.3.2 Muestra | 31 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 32 |
| 2.4.1. Ficha técnica del Inventario del Síndrome Burnout (MBI – GS) | 32 |
| 2.4.2. Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral | 38 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 41 |
| 2.6. Aspectos éticos | 42 |
| III. RESULTADOS | 43 |
| IV. DISCUSIÓN | 52 |
| V. CONCLUSIONES | 58 |
| VI. RECOMENDACIONES | 60 |
| VII. REFERENCIAS | 61 |
| ANEXOS | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Validez de contenido por criterio de jueces</i> | 35 |
| Tabla 2. <i>Análisis de confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach (MBI - GS)</i> | 36 |
| Tabla 3. <i>Correlación Ítem - test para el MBI – GS</i> | 36 |
| Tabla 4. <i>Rangos y niveles del MBI – GS</i> | 37 |
| Tabla 5. <i>Análisis de confiabilidad para la Escala de SL.</i> | 39 |
| Tabla 6. <i>Correlación Ítem - Test para la escala de SL</i> | 40 |
| Tabla 7. <i>Rangos y niveles de la Escala de SL</i> | 41 |
| Tabla 8. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los conductores según el nivel de SL</i> | 43 |
| Tabla 9. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los conductores según las dimensiones de la SL.</i> | 44 |
| Tabla 10. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los conductores según el nivel de síndrome de burnout.</i> | 45 |
| Tabla 11. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los conductores según las dimensiones del síndrome de burnout</i> | 46 |
| Tabla 12. <i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov</i> | 47 |
| Tabla 13. <i>Correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout</i> | 48 |
| Tabla 14. <i>Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional</i> | 49 |
| Tabla 15. <i>Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo</i> | 50 |
| Tabla 16. <i>Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional</i> | 51 |

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 200 trabajadores y la muestra fue de tipo censal.

Se aplicaron dos instrumentos: el Inventario de burnout de Maslach – Servicios Generales (MBI – GS) como técnica de recopilación de datos de la variable burnout, la cual tiene una confiabilidad de 0,77 de Alfa de Cronbach. Para la variable Satisfacción laboral se empleó la escala de satisfacción laboral Chamba es Chamba de Yamamoto, la cual tuvo como confiabilidad 0.83 de Alfa de Cronbach.

Finalmente los resultados de la investigación indican que entre las variables existe una relación de tipo inversa y en un nivel moderado ($r = -0,289$). Además, el valor de significancia ($\text{sig.} = 0,000$) es menor a 0,05 lo cual nos indica que entre las variables existe una correlación estadísticamente significativa. Es decir existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, síndrome de Burnout, conductores.

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the relationship between “Job satisfaction” and the “Burnout syndrome” in drivers of a transport company of Lima Metropolitana (2017). This research has a basic-type quantitative approach, a correlational-descriptive level, and a non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of 200 workers and the sample was census-type.

Two instruments were applied: the Maslach Burnout inventory – General Services (MBI – GS) as data compilation technique for the “Burnout” variable, which has 0,77 of Cronbach’s Alpha reliability. For the “Job Satisfaction” variable, the “Chambas Chamba” scale, proposed by Yamamoto, was applied. It had a 0.83 of Cronbach’s Alpha reliability.

Finally, the results of this research indicate that there is an inverse relationship between the variables with a moderate level ($r = -0.289$). Furthermore, the significance value ($\text{sig.} = 0.000$) is less than 0.05, which indicates that there is a statistical significant correlation between the variables, that is to say, there is a significant relationship between “Job satisfaction” and “Burnout syndrome”.

Key words: Job Satisfaction, Burnout Syndrome, drivers

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El trabajo es un medio necesario para la vida ya que es una actividad propiamente humana, que intelectual o física realizada en óptimas condiciones puede ser fuente de satisfacción personal y/o material. Sin embargo, el trabajo también puede generar frustraciones y trastornos en la salud física y/o mental.

En profesiones como en oficios, los colaboradores deberán enfrentar condiciones laborales de inseguridad, a consecuencia de la competitividad y los resultados que demanden la empresa convirtiendo la experiencia laboral en una situación estresante.

En efecto, un proceso de estrés laboral crónico conduce a respuestas como el síndrome de Burnout, conocido también como el síndrome de quemarse por el trabajo. Esta patología laboral se caracteriza por un agotamiento, sentimientos de cinismo y una baja sensación de eficacia profesional que, al intensificarse y mantenerse vigente en el tiempo, produce consecuencias adversas para el individuo y la organización.

Conducir un vehículo, es una jornada compleja que involucra física y mentalmente al conductor, quien debe estar en estado de alerta constante para tener respuestas rápidas a los diversos estímulos con los que interactúa en su labor a diario.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012) en estados como Finlandia, Alemania y Estados Unidos se evidencio relación entre el incremento de los gastos realizados por complicaciones en la salud y labores con la presencia de estrés laboral crónico y Burnout en sus lugares de trabajo.

El mayor porcentaje lo obtuvo Alemania puesto que el 7% de las jubilaciones anticipadas se originaron por trastornos emocionales ocasionados por el síndrome de Burnout, y el ausentismo relacionado con este mismo fenómeno,

generando un costo que superó los 2500 millones de euros. Así mismo, mencionan que los países de España y Argentina tienen mayor prevalencia del Síndrome de Burnout, siendo los médicos quienes más lo padecen.

En esta misma línea, Gundersen (2001) revela que el 75% de los médicos de Estados Unidos padecen Burnout desde sus primeros años como practicantes de medicina presentando síntomas como depresión, cinismo y bajos niveles de satisfacción personal, los cuales afectan directamente la salud física de estos profesionales. Asimismo, en Holanda la cantidad de trabajadores que recibió compensación por discapacidad a causa de factores de estrés crónico o Burnout pasó de un 21% a 50% en 1999, razón por la cual este es uno de los grandes riesgos psicosociales a nivel mundial.

En la actualidad latinoamericana, según Rosagel (2011), las empresas manufactureras en México tienen un índice de 6% en cuanto al síndrome de Burnout, siendo el cansancio emocional uno de sus principales síntomas ya que se presenta hasta en 80% de los operarios.

Asimismo, revela que la incidencia de Burnout presentado en México es semejante con la de Perú, Colombia y Chile ya que presentan prevalencias entre 2.5% y 5.9%; sucede lo contrario si es contrastado con países desarrollados ya que la exposición del síndrome completo es baja.

En nuestro país, en el sector del transporte, la gestión que se realiza en las distintas empresas pone en evidencia la presencia de una sobrecarga laboral. Los conductores en su mayoría son de género masculino y por las funciones propias del puesto, son quienes se ven expuestos a situaciones estresantes como permanecer sentados durante largos periodos de tiempo, así como a jornadas de trabajo con horarios rotativos conduciendo más de 10 horas diarias.

Es por eso la vital importancia de conocer la relación que tienen estas variables para la empresa, para los colaboradores afectados y para quienes investigan.

La actual investigación analizara la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en una muestra similar para a partir de los resultados tomar las medidas correctivas.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 Trabajos previos Nacionales

Salazar y Pereda (2010) buscaron la correlación entre el síndrome de burnout y los modelos de conducta ante el tráfico en conductores del departamento La Libertad. La muestra fue de 237 conductores de ruta interprovincial a quienes se les aplicó la Escala de personalidad situacional de conductores PSS de Fernández – Seara y el Maslach Burnout Inventory encontrando una relación directa entre las variables y que el 13.5% de los conductores presenta síndrome de Burnout.

Bobbio y Ramos (2010) indagaron la relación entre la variable satisfacción laboral y factores asociados en colaboradores asistenciales médico y no médico de un hospital nacional de Lima. La población evaluada fueron 227 participantes, entre ellos personal médico, enfermeras y obstetras. Los resultados obtenidos fue que el 22.7% de los doctores se hallaba satisfecho con su trabajo, la satisfacción encontrada en las profesionales de enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que, en el personas técnico de enfermería la satisfacción encontrada fue del 49.4%.

Díaz (2013) indago las variables de satisfacción laboral y el síndrome de burnout con los colaboradores de un policlínico y el de una comunidad de administración de servicios a fin de determinar si existe diferencias entre ambas variables en las dos instituciones ubicadas en el departamento de Chiclayo. Participaron 92 colaboradores, las evaluaciones usadas para medir dichas variables fueron el Maslach Burnout Inventory y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. Los resultados obtenidos fue que no se encontraron diferencias entre el personal de ambos establecimientos

respecto a las variables estudiadas, solo se encontraron niveles medios de satisfacción y bajos niveles de Burnout en las poblaciones estudiadas.

Apari (2012) realizó un estudio titulado síndrome de burnout en los profesionales de enfermería cuyo fin era establecer los niveles de burnout en enfermeros que laboran en un hospital en Cañete. Para ello se aplicó el instrumento el Maslach Burnout Inventory, junto con 5 interrogaciones sobre datos socio laborales a una muestra de 50 enfermeras. Los resultados obtenidos de dicha evaluación fueron que el 72% del personal de enfermería presenta bajos niveles de burnout en despersonalización y realización personal. En lo que respecta a agotamiento emocional se encontró en un nivel medio de 70%. Hallaron filiación específica entre los niveles de Burnout y las variables socio laborales. Con los resultados encontrados concluyeron que el personal de enfermería presentaba un nivel bajo de síndrome de Burnout de forma general. En sus dimensiones, la de agotamiento emocional presenta nivel medio, puesto que las características socio laborales influyen de manera significativa en la presencia del Burnout.

Arias, Mendoza y Masías (2013) investigaron el síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte público en la ciudad de Arequipa cuyo objetivo es analizar cada una de las dimensiones del síndrome. Fueron un total de 94 participantes y los resultados encontrados indicaron que existen altas proporciones de conductores afectados por niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y Burnout. Las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización dependieron de forma positiva y significativa con el síndrome de Burnout, la dimensión de realización personal no se relaciona con las otras dos dimensiones, sin embargo, se relaciona de manera débil con el síndrome de Burnout.

Pérez y Rivera (2013) en su investigación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores del instituto de investigaciones de la

Amazonía, cuyo fin era definir la dependencia entre ambas variables. La cantidad de participantes era un total de 107 a quienes se aplicó cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma y de Satisfacción Laboral de Price, ajustada a la cultura local por Alarco (2010). De acuerdo a los resultados señala que un óptimo clima organizacional es una variable imprescindible en la corporación porque interviene de forma prioritaria en la satisfacción laboral; ultimando que existe correlación causal entre la Satisfacción Laboral y Clima Organizacional.

1.2.2 Trabajos previos Internacionales

Portero (2015) en España evaluó los niveles de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral en alumnos y enfermeros de un hospital público en Andalucía. Para realizar la investigación la muestra fue de 258 personas a quienes les aplicó el Maslach Burnout Inventory, la Escala de estrés para enfermeros y el cuestionario de Font-Roja. Los resultados arrojaron puntuaciones medias en las variables estrés y satisfacción. En la variable desgaste profesional, se evaluaron cada una de las dimensiones obteniendo un puntaje elevado la dimensión de despersonalización, seguida por la dimensión de agotamiento emocional con una puntuación media y por último la dimensión realización personal con un puntaje bajo.

Chiang, Salazar y Núñez (2007) investigaron sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal de México, con una muestra de 327 colaboradores. Se utilizó cuestionarios que evalúan el clima organizacional con respuestas de tipo Likert, y para evaluar Satisfacción Laboral se utilizó la prueba de Meliá y Peiró. Los resultados indicaron que existe mayor clima organizacional que satisfacción laboral en aquella muestra. También hallaron relación entre la variable clima organizacional y las variables de la satisfacción laboral, ya que éstas se relacionan estadística y significativamente.

Gonzales, Sánchez y López (2013) investigó sobre la importancia de variables personales en el compromiso organizacional y satisfacción laboral en la provincia de Córdoba. Cuyo fin era conocer la Influencia de variables personales. El número de participantes fue 135, los instrumentos que utilizaron para la evaluación fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el cuestionario de la satisfacción laboral JDI Kendal, Smith y Hullin (1969). Los resultados obtenidos concluyeron que el 58,4% de los encuestados se encuentra satisfecho o muy satisfecho de manera general con su trabajo. Por el contrario, sólo el 8,4% de los encuestados se declaran insatisfechos o muy insatisfechos, encontrándose que existen dimensiones de satisfacción laboral que se relacionan significativamente con la variable de compromiso significativo.

Morales (2015) realizó una investigación titulada Síndrome de Desgaste Laboral en un grupo de conductores de unidades de emergencia pre hospitalario de los bomberos voluntarios de la ciudad capital de Guatemala para obtener el grado de Licenciada en Psicología Organizacional, teniendo como objetivo evaluar si existe Síndrome de Desgaste Laboral en conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala. La investigación se realizó con 60 conductores de diferentes tipos de unidad (A, B, C) comprendidos en un rango de edad de 18 a 50 años y con una antigüedad de 1 a 20 años, de sexo masculino. El instrumento que se utilizó para obtener los resultados fue el cuestionario Burnout de Arias (2007), el cual es de forma auto-aplicada.

Los resultados obtenidos demostraron que los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria tienen una media de 61, por lo que se concluye según la tabla de niveles de Burnout que se encuentran en un nivel promedio alto.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Nociones generales

Las teorías y modelos explicativos en referencia a las variables satisfacción laboral y el síndrome de burnout son diversos, existen diferentes perspectivas y enfoques, que explican la relación de las mismas.

Dentro de la investigación del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas, siendo un tópico de gran interés tanto para las personas que dirigen las organizaciones como para las que las estudian, dado que se le asocia con importantes conductas y resultados que tienen implicancias para el bienestar personal y organizacional (Spector, 1997).

Con relación a la variable satisfacción laboral, el autor Navarro (2008) refiere que no existe una definición unánime sobre este término. Sin embargo se pueden encontrar dos grupos en la forma de definirlo: por un lado, las definiciones que tratan al concepto como una actitud generalizada hacia el trabajo y por otro, las que hacen referencia a sentimientos o respuestas afectivas. Dentro del segundo grupo, se puede encontrar la definición realizada por Locke (1976) quien refiere que la satisfacción laboral es concebida como el estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción que se tiene del trabajo o de las experiencias laborales. (Ilies & Judge, 2004; Saari & Judge, 2004).

Para el contexto peruano, Yamamoto (2012) entiende la satisfacción laboral como el contraste entre las expectativas y la percepción del logro de metas en el trabajo, las mismas que ha logrado identificar a través de las distintas investigaciones según la cultura de esta población.

La satisfacción laboral ha sido estudiada relacionándola a una serie de variables organizacionales, como el rendimiento laboral, compromiso organizacional, liderazgo y el síndrome de burnout que son las más destacadas.

En el ámbito laboral existen diversos factores que pueden afectar el ambiente laboral, ya sea de forma positiva como negativa y por ende, afectar así a los implicados (Fernet, Guay, Senecal, Austin, 2012).

La vida laboral abarca múltiples factores que influyen en el nivel de estrés de los colaboradores, pudiendo llegar a ser perjudiciales no solamente para su propio bienestar sino también extender ese malestar a otros (Leiter & Maslach, 2004).

En ocasiones la rutina que existe a diario, nos hace vivir de forma acelerada, ocasionando desequilibrios a nivel emocional y físicos, evidenciándose en signos de agotamiento emocional, desgano, ansiedad, trastornos alimenticios, apnea del sueño, malestares físicos que a mediano o largo plazo afectan la salud de las personas. Este conjunto de signos y síntomas está asociado al síndrome de burnout.

Con relación a la variable burnout, Freudemberger (1974) definió el burnout como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p.160). Pines, Aronson y Kafry (1981) por su parte describió el síndrome de burnout como un estado de agotamiento emocional y físico. Considerando las investigaciones anteriores, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) redefinen el concepto de burnout y sus dimensiones, para llamarlas agotamiento, cinismo y eficacia profesional, con el fin de poder generalizarlas a otras poblaciones laborales que no necesariamente se dediquen a servicios asistenciales.

1.3.1 Satisfacción Laboral

Chiang, Salazar y Núñez (2010) refiere que las teorías que explican cuáles son los factores influyentes en las respuestas actitudinales de las personas en cuanto a la satisfacción laboral son amplias, por lo cual agrupa los diversos modelos y teorías en dos:

- a) Teorías y modelos de contenido**, basándose en los objetivos, necesidades y aspectos que componen o determinan la satisfacción laboral.
- b) Teorías de procesos**, que se basan en la descripción y estudio interpretativo de los métodos que impulsan, administran y mantienen la actitud de satisfacción laboral sin preocuparse cuales son las variables que instauran la conducta.

1.3.1.1 Teoría y modelos de contenido

Teoría físico económica de Taylor

Taylor (1911, como se cita en Chiang et. al 2010) refiere que el ser humano solo trabaja por dinero ya que el hombre intrínsecamente es ineficaz y perezoso, por ende los hace una máquina insensible socialmente que nunca estará disconforme con lo que recibe a nivel emocional, pues no va a protestar alguna recompensa o va preocuparse por su realización personal. Más por el contrario indica que su única fuente de satisfacción es la recompensa económica.

Modelo de la escuela de las relaciones humanas

Mayo (1946, como se cita en Chiang et. al 2010) señalo la satisfacción laboral en los trabajadores es meramente actitudinal y que este condicionaba la producción de la empresa más que las condiciones propias

del trabajo. Puesto que ser aceptado por los compañeros de trabajo era más importante que alguna recompensa física y/o económica que la empresa pudiera ofrecer. Por consiguiente, era de vital importancia cuidar los factores psicológicos y sociales del trabajador para que su desempeño laboral sea el más óptimo.

Teoría de las necesidades

Por el objetivo común que presentan algunos autores, frente a la satisfacción basándose en el grado en que cada necesidad es cubierta. Se agruparán las siguientes:

Teoría de la jerarquía de necesidades

Propuesta por Maslow (1954 – 1975), como se cita en Chiang et. al (2010) refiriendo que no se puede obtener satisfacción laboral basándonos en cubrir solo las necesidades sociales. La satisfacción laboral debe basarse en la satisfacción de todas sus necesidades, desde la más básica como alimentación, vestimenta, vivienda hasta la necesidad más elevada que es auto realización.

La jerarquía de necesidades que Maslow describió fueron las siguientes:

- a) Necesidades Fisiológicas:** Que son de vital importancia para vivir como alimentos, líquidos, refugios, satisfacción sexual y otras de forma corporal.
- b) Necesidades de seguridad:** Son las que brindan estabilidad, protección.
- c) Necesidades de amor y el sentido de pertenencia:** Son las necesidades sociales como el afecto, amor, cariño, aceptación y amistad.
- d) Necesidades de estima:** A nivel interno, se correlaciona con la satisfacción de autoestima, ya que ésta brinda confianza, para reconocerse

como una persona capaz y útil. A nivel externo, la satisfacción es cubierta con el reconocimiento, el estatus y la estima.

e) Necesidad de auto realización: refiriéndose a la necesidad de crecer personal y profesionalmente, alcanzo las metas y el cumplimiento de deseos a través de nuestros logros.

Estas necesidades están ordenadas por jerarquía de acuerdo a la importancia, de modo que nuestro comportamiento sea el óptimo.

Teoría Bifactorial

Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), como se cita en Chiang et. al (2010) plantean la teoría bifactorial teniendo como fin determinar cuáles son los factores responsables de la satisfacción e insatisfacción de los colaboradores y como estos afectaban al desempeño laboral.

Herzberg y colaboradores llegaron a concluir que los factores que controlan la satisfacción e insatisfacción laboral son diferentes y los dividió en 2:

a) Factores Higiénicos o extrínsecos: refiriéndose a las características del entorno físico y psicosociales del trabajo. Aspectos como las condiciones del trabajo, la comodidad, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor forman parte de los aspectos preventivos para evitar la insatisfacción.

La identificación temprana de estos factores puede ayudar a corregir algunos errores cometidos, sin embargo no están sujetos a la satisfacción, ya que el personal puede que no esté insatisfecho pero tampoco está satisfecho.

b) Factores Motivadores o intrínsecos: refiriéndose a las actividades del puesto, cuáles son las funciones y/o tareas que debemos realizar. Las responsabilidades que deberemos asumir y que posibilidades de ascenso, logros o reconocimientos tendremos. Su presencia causa satisfacción y su ausencia indiferencia

Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación

McClellan (1961, como se cita en Chiang et. al 2010) señalo que la motivación de las personas está basada en la búsqueda de satisfacer 3 necesidades:

- a) La necesidad de logro:** Refiriéndose al éxito obtenido en tareas complicadas. Resaltando de esta forma en su entorno.
- b) La necesidad de poder:** Refiriéndose a la búsqueda de responsabilidad en el grupo de trabajo para controlar e influir en ellos.
- b) La necesidad de afiliación:** Refiriéndose a la búsqueda de relaciones interpersonales positivas.

1.3.1.2. Teorías y modelos basados en el proceso

Teoría de la discrepancia

Locke (1968, como se cita en Chiang et. al 2010) sostiene que la satisfacción laboral resulta de la percepción de nuestro entorno de trabajo como un medio para lograr nuestras metas y logros como parte de la realización profesional. Cada práctica de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de una reflexión que podemos discrepar entre los valores de la empresa y los valores para nosotros. Posteriormente Locke (1976), redefine el concepto refiriendo que la satisfacción laboral es el estado emocional o placentero resultante de la percepción del trabajo o de las experiencias laborales.

Modelo de la perspectiva dinámica

Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975, como se cita en Chiang et. al 2010) elaboraron el modelo dinámico investigaron sobre cuáles son las formas en que se puede adoptar la satisfacción en el trabajo y la calidad de la misma.

Bussing (1991, como se cita en Chiang et. al 2010) sostiene que la satisfacción laboral es el resultado de la interacción del sujeto con la situación de su trabajo, tomando en cuenta variables como el control y el poder que servirán de medio regulador.

Es decir se correlacionan las condiciones físicas de trabajo, las expectativas y deseos que usa la persona para buscar su satisfacción.

Teoría de la equidad

Adams (1963, como se cita en Chiang et. al 2010) señala que las personas se sentirán satisfechas si en el entorno social perciben equidad y justicia de forma igualitaria.

Según este enfoque de acuerdo a como el sujeto perciba desigualdad en su medio, éste puede ser un estímulo para que modifique su actuar tomando en cuenta las contribuciones que la persona aporta a su trabajo y los beneficios o ventaja que las persona obtiene del trabajo.

Teoría de las expectativas

Vroom (1964, como se cita en Chiang et. al 2010) señala que la satisfacción de la persona a nivel personal y laboral está sujeta a expectativas. La persona elige solo los comportamientos de los cuales obtendrá resultados que le consigan mayor satisfacción en función a sus expectativas.

Propone 3 conceptos para su teoría:

a) Concepto de expectativa: Basada en que el esfuerzo para realizar una tarea compensará y obtendrá un nivel de ejecución de desempeño.

b) Concepto de Valencia: esto hará que la persona se oriente en recompensas para su satisfacción, cubriendo así necesidades personales por organizacionales.

c) Concepto de instrumentalidad: Estará sujeto a la creencia que si se desempeña de forma determinada, esto lo hará obtener un resultado que le produzca satisfacción.

Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría está centrada en la interacción entre las personas y su ambiente. Dawes (1994, como se cita en Chiang et. al 2010) refiere que la satisfacción está basada en la correlación que tienen las habilidades de una persona para cumplir con las demandas del puesto, generando así una satisfacción laboral. Así mismo refiere que el sujeto se sentirá satisfecho si las condiciones del lugar de trabajo y la cultura organizacional cumplen con las necesidades y/o valores que tiene el trabajador. Por ende si estos dos se alinean lograrán que el trabajador se sienta satisfecho en ambos aspectos.

1.3.1.2.1 Factores asociados a la satisfacción laboral

Yamamoto (2012) señala que la satisfacción laboral es el contraste entre las expectativas y la percepción del logro de cada una de las metas en el trabajo.

Yamamoto definió los siguientes factores en la Escala de satisfacción laboral Chamba es Chamba:

a) Sentirse bien el trabajo: Refiriéndose al indicador que un colaborador evidencia cuando está satisfecho con su trabajo.

- b) Un buen lugar para trabajar:** En relación al ambiente o infraestructura donde se realizan las labores, las características de un buen lugar para trabajar

1.3.2 Síndrome de burnout

1.3.2.1 Definición

El síndrome de Burnout fue referido originalmente por Herbert Freudenberger, en el año de 1974. Este médico psiquiatra participaba como voluntario en una clínica para toxicómanos de New York. Es allí donde observa que gran parte de los colaboradores que prestaba servicios en dicha clínica, pasado un año empezaban a experimentar cambios en la actitud que tiene hacia el trabajo y la forma en cómo se desempeña. Estos ya no tenían energía, se sentían desmotivados, el trato hacia los pacientes era hostil y distante. A este conjunto de síntomas lo denominó Burnout.

De esta manera, Freudenberger (1974) define al síndrome como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p.160). Sin embargo, es en el año de 1976 cuando adquiere mayor importancia la investigación realizada por Maslach y compañeros. (Quiceno & Vinaccia, 2007)

Maslach y Jackson (1976, p. 207) precisan el concepto del síndrome del quemado o Burnout como “un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. Con estas dimensiones se construyó el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), con el objetivo de medir el Burnout en trabajadores de servicios humanos y clasificarlos en tres niveles.

Maslach y Jackson en 1981, definen al síndrome de Burnout en base a tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja

realización personal en el trabajo, refiriendo que este síndrome se evidencia en mayor porcentaje en colaboradores que laboran en servicios humanos, que pasado el tiempo realizando la labor terminaban quemándose. (Maslach & Jackson, 1985).

Considerando las investigaciones anteriores, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) redefinen el concepto de Burnout y sus dimensiones, para llamarlas agotamiento, cinismo y eficacia profesional, con el fin de poder generalizarlas a otras poblaciones laborales que no necesariamente se dediquen a servicios asistenciales.

Pérez (2000, citado por Arteaga, Junes y Navarrete 2014) conceptualiza el síndrome como un tipo de estrés laboral que afecta a trabajadores de salud y docentes, mismos que se esfuerzan intensa y sostenidamente en el tiempo en el intento de adaptarse y dar una respuesta eficaz a las demandas excesivas y presiones laborales, y lo realizan con tanta tensión y sobre exigencia que dan paso a considerables riesgos de enfermarse y, como consecuencia, afectar negativamente el rendimiento y la calidad de la actividad profesional. De esto se puede entender que la necesidad del ser humano de interactuar y sobre agradar a los demás origina en ellos respuestas negativas para su propio organismo, tensionándose emocionalmente y provocando reacciones de desgano y ausentismo laboral.

En contraparte, Pines y Aronson (1988) son los que amplían el síndrome a personas que no trabajan en el sector de asistencia social. Igualmente, la presencia del síndrome se origina por la exposición por un tiempo prolongado a situaciones que son emocionalmente demandantes, y denota un estado de agotamiento a nivel emocional, mental y físico, sentimientos de inutilidad, falta de entusiasmo y baja autoestima. Desde esta óptica, estos autores desarrollaron una escala de carácter unidimensional, donde distinguen tres aspectos: agotamiento, desmoralización y pérdida de motivación. (Arteaga, Junes y Navarrete, 2014).

En resumen, actualmente el síndrome Burnout se aplica a diversos ámbitos: trabajadores en ámbitos sociales, profesionales, voluntarios de organizaciones, etc.; y se admite que el síndrome nace de un proceso en el que las estrategias de afrontamiento que utiliza un sujeto frente a una situación de estrés crónico laboral no son eficaces. Así, en el ámbito individual, los sujetos pueden esforzarse en exceso y de manera prolongada en el tiempo en su afán de adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, lo que conlleva a la sensación de estar estresados; mientras que en el ámbito laboral, la sensación que la organización falla y el rendimiento es bajo genera disminución en la calidad del servicio, elevado número de rotaciones e incluso, abandono de la posición de trabajo.

1.3.2.1 Modelos del síndrome del burnout

Modelo de Edelwivh y Brodsky

Según el autor Gil Monte (2011) refiere que el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), para estos autores, se presenta como un proceso de desilusión o desencanto hacia la actividad laboral. Posee cuatro fases.

La primera fase denominada entusiasmo, se describe el inicio de la actividad laboral en la cual las personas experimentan expectativas, ilusiones, alegrías sin conocer realmente el trabajo. Esta fase supone el principio de disfrute y entusiasmo en la que actividad laboral hará que los sujetos se identifiquen con los demás individuos hacia los que trabajan.

La segunda presume un estancamiento. El sujeto realiza su labor, pero ya no lo hace con la alegría del inicio. Ahora su atención está dirigida a gustos personales, entornos cercanos como la casa, su familia y los amigos. Empieza a valorar los beneficios recibidos por sus labores como el sueldo, los horarios, ascensos.

Por lo contrario, la tercera fase se caracteriza por la frustración. Al entrar en esta fase las personas se preguntan si tiene sentido ayudar a los demás

y más aún cuando estos no colaboran, se cuestionan si vale la pena el trabajo que están realizando y si es necesario seguir luchando contra las trabas u obstáculos que impiden los esfuerzos personales, los cuales no colaboran a sentirse satisfecho ni ayuda a mantener un estatus personal. En esta fase pueden aparecer problemas conductuales, emocionales y fisiológicos.

Por último, la cuarta fase la denominan de apatía, y se considera porque el individuo siente frustración reiteradamente en el trabajo, pero a la vez lo necesita para poder vivir. En esta fase los colaboradores están bajo una rutina, tratan de evitar atender a las personas. Lo que más desean es permanencia laboral que, al menos, les compense la brecha o ausencia de satisfacción laboral. Según Edelwivh y Brodsky, este proceso tiene carácter cíclico, de manera que se puede presentar en diversas etapas en la experiencia laboral de un individuo.

Modelos explicativos según Gil-monte

Gil-Monte (2011) categoriza los modelos etiológicos del síndrome de Burnout en cuatro tipos de líneas de investigación, las cuales se mencionan a continuación:

a) Modelo etiológico basado en la teoría socio cognitiva del yo

Este modelo explicativo recoge las ideas de Bandura, quien da mayor relevancia a la autoconfianza, el self, la autoeficacia, el auto concepto, etc.

Dentro de éste se encuentran diversos modelos, uno de ellos es el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983, como se cita en Gil Monte 2011), quien revela que la mayoría de los profesionales que inician a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de altruismo y motivación; sin embargo, en el lugar de trabajo habrá factores que ayudarán o serán de barrera y establecerán la eficacia del trabajador o pueden dar paso al síndrome de Burnout. El siguiente modelo es el de Pines (1993, como se cita en Gil Monte 2011), quien plantea que el

síndrome de Burnout surge a partir de que el sujeto se encuentra en búsqueda de sentido existencial en su trabajo por medio de labores humanitarias y fracasa en su labor, o cuando tiene una alta motivación y altas expectativas que no son satisfechas.

b) Modelo etiológico basado en la teoría estructural

Estos modelos procuran explicar de manera integral la etiología del Burnout tomando en cuenta antecedentes personales, interpersonales y organizacionales. Gil-Monte y Peiró (1997) explican que el Burnout surge a causa del estrés laboral percibido cuyo origen es gracias a una reevaluación de la inadecuada forma de afrontamiento a una situación amenazante.

c) Modelo explicativo de Schaufeli, Maslach y Jackson

Schaufeli et al. (1996, Como se cita en Gil Monte 2011), refieren que el Burnout es una crisis en la relación con el trabajo propio caracterizada por un agotamiento en el que uno es cínico en referencia al valor que le damos a nuestro trabajo y las dudas de la capacidad para hacer bien las cosas.

Entienden el Burnout como un síndrome tridimensional, definiéndose por puntajes altos en las dimensiones de agotamiento y cinismo y baja eficacia profesional

d) Modelo de causalidades de Gil-monte

En cuanto a las causalidades que se le atribuyen al síndrome de Burnout, Gil-Monte (2011) indica que es dificultoso establecer causas únicas para la enfermedad, sin embargo; investigaciones en el ámbito de la salud y la psicología organizacional han hallado ciertos elementos generadores del Burnout que merecen especial cuidado.

Un primer agente de riesgo para el síndrome de Burnout son las actividades laborales de los trabajadores y los servicios que brindan directamente a los usuarios como parte de la naturaleza del trabajo. Sin embargo, no quiere decir que el síndrome no pueda exteriorizarse en otro tipo de labores.

Adicionalmente, suele caracterizarse por elevados niveles de exigencia (en muchas ocasiones considerado positivo desde la perspectiva organizacional) y horarios de trabajo excesivos; tales condiciones se han transformado en una rutina, generalmente inconsciente afín de sobresalir, cumplir con lo asignado y con los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse cuando se dan condiciones organizacionales deficientes (en el ambiente laboral, la definición del puesto u otros) o personales (poca tolerancia, frustración, estrés, etc.). En general, estas condiciones conspiran y pueden originar Burnout en situaciones de demasía laboral, desvalorización de la actividad realizada o del puesto, trabajos confusos en cuanto a intereses y prioridades, inseguridad laboral y exceso de compromiso con las responsabilidades del trabajo.

Por lo expuesto anteriormente la definición propuesta por Maslach (1981), definiendo el Burnout como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y realización personal que ocurre entre individuos que realizan algún tipo de trabajo con personas, coincide con el objetivo de la presente investigación.

1.3.2.3 Perspectivas del Burnout

Gil Monte (2011) refiere las siguientes perspectivas del burnout:

Perspectiva clínica

Desde la perspectiva clínica, el síndrome de quemarse por el trabajo es ilustrado como resultado de un estado mental dañino causado por el estrés laboral.

Desde este enfoque, Freudenberg (1974) señala que los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación del servicio terminan experimentando agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral como consecuencia del día a día de labores.

Fischer (1983) considera que el síndrome de quemarse por el trabajo es producto de un trauma narcisista que genera una baja autoestima y auto concepto en las personas.

Perspectiva psicosocial

Desde esta perspectiva, considera el síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout como un proceso que se desenvuelve por la interacción de las características del entorno laboral y las características personales de cada sujeto.

1.3.2.4 Dimensiones del síndrome del Burnout

Agotamiento emocional

Hace referencia al elemento de estrés individual del Burnout, es la dimensión más predominante ya que se hace evidente para describir al síndrome. Las características de esta dimensión son las pérdidas progresivas de los recursos individuales de la persona. Dentro del mismo,

está el agotamiento emocional, intelectual, fatiga física. (Schaufeli et al. 2009).

Cinismo

Está referida al componente de contexto interpersonal del Burnout (Maslach et. Al., 2001). En esta dimensión se explica las veces que el empleado se distancia de su trabajo por las respuestas de indiferencia, apatía y suspicacia respecto al valor y significado de la tarea que da de manera impulsiva.

Eficacia profesional

En esta dimensión se autoevalúa el Burnout, la misma que debe ser positiva basadas en las expectativas que se tienen respecto al puesto o cargo desempeñado. Esta dimensión está expresada en creencias sobre la capacidad de trabajo, la contribución eficaz y la realización de cosas que valieran la pena. (Maslach et. al., 2001).

1.3.2.5 Factores del síndrome de Burnout

Personales

Entre estas influye el género, donde los estudios ofrecen resultados contradictorios, puesto que según Álvarez y Fernández (1991), los hombres son más vulnerables al estrés, pero las mujeres asumen muchas responsabilidades tanto en el ámbito doméstico como en su puesto laboral. La edad también influye así como el tiempo que lleva laborando la persona en la empresa, el estado civil. Las personas con mayor riesgo de padecer Burnout son los varones de entre 40 y 45 años y que estén entre los 5 y 10 años de antigüedad en sus puestos de trabajo.

Laborales

Entre estas variables se encuentran el tipo de trabajo realizado y el servicio que se ofrece, además el número de horas que se llevan a cabo dentro del ámbito laboral. Según Gil Monte y Peiró (1997) refiere que la mayoría de los autores está de acuerdo en señalar que son labores relacionadas con el trato directo con personas y en las que el bienestar de otros depende del propio trabajo, es ahí cuando se tiene más riesgo de padecer el síndrome de Burnout.

Culturales

Se ha observado que en las sociedades más competitivas se dan más casos de Burnout.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome del burnout en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017?

1.5. Justificación del estudio

El síndrome de Burnout y satisfacción laboral, constituyen indicadores claves para el incremento de la productividad de las empresas en nuestro país y sobre todo para el desarrollo de los trabajadores.

Esta investigación tiene pertinencia teórica puesto que en nuestro país no existen investigaciones que midan ambas variables en la muestra del

presente estudio. Esta investigación pretende brindar datos cuantificables para darnos una idea del cómo no solo en el área de recursos humanos se está vivenciando esta problemática, más por el contrario éste estudio servirá para recrear la realidad de lo que actualmente los trabajadores perciben de su ambiente laboral.

Esta investigación facilitará datos objetivos, que informará a los directivos y trabajadores de los resultados obtenidos, los mismos que serán de mucha utilidad para cualquier organización que necesite datos actuales sobre los cuales pueda respaldarse para trabajar más a fondo éstos indicadores claves en el desarrollo de una organización.

Desde la perspectiva metodológica, esta investigación ofrece técnicas de evaluación y diagnóstico a través de pruebas válidas y confiables. Así mismo esta investigación servirá como antesala a nuevas investigaciones.

Desde luego que la población más beneficiada con esta investigación son los conductores del área de flota de la empresa de transporte interprovincial ya que nos dará la posibilidad de conocer y de ser necesario realizar cambios la organización para obtener una mejor satisfacción laboral en los colaboradores. Esta investigación permitirá diagnosticar los niveles de Burnout que presentan los conductores que laboran en la empresa. Así mismo se podrán identificar las variables que guardan una relación significativa con la presencia del “Burnout” en conductores.

A nivel práctico, los resultados obtenidos del presente estudio de investigación lograrán concientizar y sensibilizar a la jefatura y directivos de las áreas de Operaciones y de Recursos Humanos de la empresa, con finalidad de que puedan tomar decisiones, promoviendo nuevos programas y talleres de capacitación que favorezcan la productividad de la empresa y el desarrollo del trabajador logrando una mejor percepción de éste sobre la organización y un mejor desempeño en sus funciones laborales.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional en conductores de una empresa de transportes interprovincial e en Lima Metropolitana 2017.

HE2: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

HE3: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

1.7.1 Objetivos específicos

OE1: Describir los niveles de satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

OE2: Describir los niveles del síndrome de burnout en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

OE3: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

OE4: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

OE5: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es cuantitativa de diseño no experimental y de corte transversal, ya que en la investigación los datos se recaudarán en un solo momento, y no se van a manipular ninguna de las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que una investigación es no experimental cuando se hace sin manipular alguna o las variables que se desean medir.

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1 Síndrome de Burnout

Definición conceptual

El síndrome de Burnout, se define como un agotamiento en el que una persona se encuentra cínico sobre el valor de la propia ocupación y dudoso de su capacidad para cumplir. (Schaufeli et. al, 1996).

Definición Operacional

El síndrome de burnout es evaluado a través de 16 ítems que contienen sentimientos, actitudes y pensamientos que el profesional posee hacia su trabajo y que serán medidos a través de la suma de todos los puntajes.

Dimensiones

- a) Agotamiento emocional
- b) Cinismo
- c) Eficacia profesional

Indicadores

a) Agotamiento emocional

- ✓ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
- ✓ Me siento acabado al final de la jornada de mi trabajo
- ✓ Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo
- ✓ Trabajar todo el día es realmente estresante para mí
- ✓ Me siento agotado por mi trabajo

b) Cinismo

- ✓ Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo
- ✓ He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo
- ✓ Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten
- ✓ Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo vale para algo
- ✓ Dudo sobre el valor de mi trabajo

c) Eficacia profesional

- ✓ Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo
- ✓ Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización
- ✓ En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo
- ✓ Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo

- ✓ He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo
- ✓ En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas

Ítems

- ✓ Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 4,6
- ✓ Cinismo: 8, 9, 13, 14,15
- ✓ Eficacia profesional: 5, 7, 10, 11, 12,16

Escala de medición

El formato de respuesta empleado es de tipo Likert con 7 alternativas de respuestas, según la frecuencia que van de cero (“nunca”) a seis (“todos los días”)

2.2.2 Satisfacción laboral

Definición conceptual

Yamamoto (2012) señala que la satisfacción laboral es el contraste entre las expectativas y la percepción del logro de cada una de las metas en el trabajo.

Definición operacional

La satisfacción laboral es evaluada a través 14 ítems que serán medidos a través de la suma de todos los puntajes.

Factores

La escala de SL – Chamba es Chamba cuenta con dos factores, y dentro de ellos dos áreas a evaluar.

- a) Sentirse bien en el trabajo
 - 1. Expectativas (necesidades)

2. Percepción de logro

b) Un buen lugar para trabajar

1. Expectativas (necesidades)

2. Percepción de logro

Indicadores

a) Sentirse bien en el trabajo

- ✓ Tener una buena salud
- ✓ Que yo sienta que salgo adelante
- ✓ Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta
- ✓ Tener una buena salud
- ✓ Que yo sienta que salgo adelante
- ✓ Me desempeño haciendo lo que a mí me gusta

b) Un buen lugar para trabajar

- ✓ En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo
- ✓ Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien
- ✓ Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito
- ✓ Cuento con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente
- ✓ En general, existe una buena relación entre los compañeros de trabajo
- ✓ Me dan la capacitación suficiente para trabajar bien
- ✓ Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito
- ✓ Cuento con compañeros de trabajo organizados, nos apoyamos mutuamente.

Ítems

- Sentirse bien en el trabajo:
 - 1, 2, 3, 8, 9, 10.
- Un buen lugar para trabajar:
 - 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 14

Escala de medición

Nominal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para la presente investigación la población son un total de 200 conductores del área de flota de la empresa de transporte. La población “debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, del lugar y el tiempo” (Hernández; et. al, 2014).

2.3.2 Muestra

La muestra será de tipo censal porque la población es la muestra. La muestra censal es aquella donde todas los elementos a indagar son consideradas como muestra (Ramírez, 1999).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Ficha técnica del Inventario del Síndrome Burnout (MBI – GS)

Nombre de Test : Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI - GS)

Autores : Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson.

Dirigido : Adultos

Tiempo : 10 - 15 minutos

Año : 1996

Administración : Individual o colectivo

Dimensiones :

Las tres dimensiones del MBI – GS son evaluadas a través de 16 ítems que contienen sentimientos, actitudes y pensamientos que el sujeto posee hacia su trabajo.

1. Agotamiento
2. Cinismo
3. Eficacia profesional

Descripción del instrumento

El Inventario de Burnout de Maslach – GS fue creado por Schaufeli, et. al (1996) y adaptado por Rivera, P. (2014) en conductores de una empresa de transporte de Lima metropolitana, sin embargo se realizó una prueba piloto por Karina Dioses Carlos (2017) para su uso en el presente estudio.

Aplicación:

En este test encontrará una serie de preguntas o afirmaciones sobre su trabajo y lo que piensa de él. Cada pregunta tiene 7 grados de respuesta según la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita, que van de cero (“nunca”) a seis (“todos los días”)

Calificación:

Se calcula sumando el puntaje de cada uno de los ítems de cada una de las dimensiones. El MBI – GS no cuenta con un puntaje total que revele la presencia o ausencia del síndrome de Burnout puesto que no se trata de una variable dicotómica. Solo evalúa los niveles de cada uno de los componentes del mismo.

Interpretación:

Schaufeli et. al (1996) afirman que el burnout es una variable continua que incluye toda la gama que va de síntomas leves a graves.

Un alto nivel de burnout, se refleja en las puntuaciones altas de las dimensiones de agotamiento y cinismo, Mientras que el puntaje de la dimensión de eficacia profesional es bajo.

Un nivel moderado de burnout se refleja en las puntuaciones medias o neutras entre las tres dimensiones.

Un nivel bajo de burnout se refleja en bajas puntuaciones de las dimensiones de agotamiento y cinismo y puntaje elevado en la dimensión de eficacia profesional.

Validez y confiabilidad de la Prueba

El inventario de burnout de Maslach en la versión MBI – GS presenta una consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha=.68$) para la dimensión de cinismo, ($\alpha=.73$) para agotamiento y ($\alpha=.78$) para la dimensión de eficacia profesional; sin embargo no hallaron el alfa para la prueba completa.

Las propiedades psicométricas de la versión MBI – GS, de Schaufeli et. al, (1996) ha sido investigada por Moreno – Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar (2001) en 114 colaboradores administrativos en la ciudad de Madrid. Los resultados encontrados a través del análisis factorial y el análisis de sus dimensiones, obtuvieron tres dimensiones con un total de 67.8 % de la varianza total, confirmando así las teorías mencionadas por las autoras.

Millán de Lange y D'Aubeterre (2012), en cambio reportaron valores alfa de 0.83, 0.70 y 0.81, para las mismas dimensiones, añadiendo un Alfa para la prueba en

su conjunto, de 0.84, en una muestra de 233 participantes provenientes del área metropolitana de Caracas, del sector público y privado.

Validez de Contenido por criterio de jueces

Para ello se realizó la técnica del criterio de jueces (10) del área organizacional que evaluaron el instrumento.

Luego de analizados por los jueces se adaptaron los ítems 6 y 14 para poder hacerlos más entendibles.

- Ítem 6 se reemplazó la palabra quemado por **agotado**.
- Ítem 14 se reemplazó la palabra cínico por **indiferente**.

Los datos obtenidos de los 10 jueces que evaluaron, fueron procesados para determinar la validez, para ello se empleó el V de Aiken.

Tabla 1.

Validez de contenido por criterio de jueces

| | | JUECES | | | | | | | | | | Acuerdos | V Aiken | P | |
|-------------|---------------|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----------|---------|---------|--------|
| Ítem | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J6 | J7 | J8 | J9 | J10 | | | | |
| Agotamiento | 1 Relevancia | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | 2 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | 3 Relevancia | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | 4 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| Eficacia | 6 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 7 | 0.70 | p<=0.05 | Modif |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | 5 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | 7 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | 10 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | 11 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | 12 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | 16 Relevancia | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | 8 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| Cinismo | 9 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | 13 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 8 | 0.80 | 0.049 | Válido |
| | 14 Relevancia | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 7 | 0.70 | p<=0.05 | Modif |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 0.90 | 0.001 | Válido |
| | 15 Relevancia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |
| | Coherencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1.00 | 0.001 | Válido |

Fuente: Rivera (2014)

En la tabla 1 se muestra que dos del total de los ítems presentaron resultados menores a 0.05, por ello estos fueron modificados para que a la población a quienes se les aplica pueda entenderlo mejor.

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad se empleó el método de consistencia interna a través del Alpha de Cronbach. Los coeficientes obtenidos para la dimensión de agotamiento fue de 0.81, la dimensión de cinismo obtuvo un 0.75 y la dimensión de eficacia profesional un 0.71 lo que indica que las respuestas fueron consistentes y por lo tanto es aceptable como indicador de confiabilidad.

Prueba piloto

Análisis psicométrico del Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS)

Tabla 2.

Análisis de confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach (MBI - GS)

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,775 | ,823 | 16 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se muestran los resultados de los coeficientes de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna alfa de Cronbach donde se obtuvo un índice de 0,775 el cual es alto.

Tabla 3.

Correlación Ítem - test para el MBI – GS

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----|--|---|--|---|
| B1 | 43,16 | 106,056 | ,461 | ,756 |

| | | | | |
|-----|-------|---------|------|------|
| B2 | 43,14 | 106,164 | ,691 | ,746 |
| B3 | 43,10 | 104,500 | ,587 | ,748 |
| B4 | 43,36 | 107,704 | ,413 | ,760 |
| B5 | 41,44 | 108,864 | ,204 | ,774 |
| B6 | 43,14 | 108,245 | ,471 | ,757 |
| B7 | 41,44 | 106,619 | ,386 | ,762 |
| B8 | 43,18 | 109,783 | ,436 | ,760 |
| B9 | 43,30 | 107,398 | ,434 | ,759 |
| B10 | 41,58 | 106,983 | ,323 | ,769 |
| B11 | 41,50 | 105,888 | ,409 | ,760 |
| B12 | 41,50 | 105,888 | ,409 | ,760 |
| B13 | 43,08 | 108,728 | ,608 | ,753 |
| B14 | 42,88 | 109,047 | ,239 | ,773 |
| B15 | 43,10 | 108,786 | ,594 | ,753 |
| B16 | 41,50 | 105,888 | ,409 | ,760 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, se muestra los resultados de la validez de constructo mediante el método total – elemento, donde se aprecia que los valores de las correlaciones entre los ítems con la escala total son altos. Así mismo, el alfa de Cronbach si se elimina el ítem tiende disminuir, por ello se mantiene la estructura de la escala y no se elimina ningún ítem. Los resultados permiten concluir que el instrumento es válido.

Para un mejor entendimiento de la variable se determinó puntajes generales, los mismos que permiten establecer los niveles de burnout en el trabajador.

Tabla 4.

Rangos y niveles del MBI – GS

| | Burnout | Agotamiento emocional | Cinismo | Eficacia profesional |
|------|-------------|-----------------------|------------|----------------------|
| Bajo | Menos de 38 | Menos de 6 | Menos de 9 | Menos de 16 |

| | | | | |
|-------|----------|----------|-----------|-----------|
| Medio | 39 – 53 | 7 – 14 | 10 – 14 | 17 – 30 |
| Alto | 54 a mas | 15 a mas | Más de 15 | Más de 30 |

Fuente: Elaboración propia.

2.4.2. Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral

| | | |
|------------------------|---|--|
| Nombre del Test | : | Escala de Satisfacción Laboral Chamba es Chamba |
| Autor | : | Jorge Yamamoto Suda |
| País de origen | : | Perú |
| Objetivo | : | Evalúa la satisfacción laboral |
| Año | : | 2012 |
| Factores | : | Sentirse bien en el trabajo Un buen lugar para trabajar |
| Dirigido a | : | Trabajadores con relación laboral. |

Descripción del instrumento

La escala de SL Chamba es Chamba fue creado por Yamamoto (2012) y sin embargo se realizó una prueba piloto por Karina Dioses Carlos (2017) para su uso en el presente estudio.

La escala de satisfacción laboral, está comprendido de un total de 14 enunciados con una escala de tipo Likert con 4 alternativas de respuestas, las cuales están divididas en 2 factores.

Calificación:

La escala “chamba es chamba” cuenta con dos áreas, una de expectativas que evalúa el nivel de importancia de la necesidad y un área de percepción de logro que evalúa el grado o nivel de alcance de la necesidad.

Para calificar la escala debe sumar y promediar cada una de los puntos obtenidos por cada ítem de cada uno de los factores, tanto en expectativas y percepción de logro.

Validez y confiabilidad del instrumento:

Se evaluó el instrumento piloto para asegurar su comprensión en todos los grupos laborales a quienes posteriormente se aplicaron a una muestra de 324 participantes.

Validez factorial

Se aplicó la técnica del análisis factorial confirmatorio, encontrando buenas propiedades para la escala “Chamba es Chamba” [$\chi^2(8, N = 324) = 11.14, p = .194, CFI = .990, RMSEA = .035$].

Esta es una escala psicométrica que evalúa la satisfacción laboral utilizando indicadores validados en la cultura peruana.

La presente versión es válida para Lima metropolitana.

Dimensiones:

1. Sentirse bien en el trabajo
2. Un buen lugar para trabajar

Prueba piloto

Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral Chamba es Chamba

Tabla 5.

Análisis de confiabilidad para la Escala de SL.

| Alfa de Cronbach basada | | |
|-------------------------|--------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,839 | ,831 | 14 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, se muestran los resultados de los coeficientes de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna alfa de Cronbach donde se obtuvo un índice de 0,839 el cual es alto.

Tabla 6.

Correlación Ítem - Test para la escala de SL

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|------|--|--|--|---|
| SL1 | 41,28 | 29,389 | ,311 | ,839 |
| SL2 | 41,36 | 29,133 | ,347 | ,837 |
| SL3 | 41,36 | 30,358 | ,345 | ,831 |
| SL4 | 41,42 | 29,310 | ,324 | ,838 |
| SL5 | 41,34 | 29,658 | ,313 | ,838 |
| SL6 | 41,52 | 29,561 | ,352 | ,836 |
| SL7 | 41,40 | 27,755 | ,529 | ,826 |
| SL8 | 41,58 | 27,636 | ,528 | ,826 |
| SL9 | 41,90 | 26,092 | ,623 | ,818 |
| SL10 | 42,26 | 27,339 | ,490 | ,828 |
| SL11 | 41,84 | 26,341 | ,578 | ,822 |
| SL12 | 41,80 | 26,857 | ,609 | ,820 |
| SL13 | 41,88 | 24,924 | ,714 | ,810 |
| SL14 | 41,98 | 26,387 | ,571 | ,822 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, se muestra los resultados de la validez de constructo mediante el método total – elemento, donde se aprecia los valores de las correlaciones entre los ítems con la escala total son altos. Así mismo, el alfa de Cronbach si se

elimina el ítem tiende disminuir, por ello se mantiene la estructura de la escala y no se elimina ningún ítem. Los resultados permiten concluir que el instrumento es válido.

Para un mejor entendimiento de la variable se determinó puntajes generales, los mismos que permiten establecer los niveles de satisfacción en el trabajador.

Tabla 7.

Rangos y niveles de la Escala de SL

| | Satisfacción laboral | Sentirse Bien con el trabajo | Buen lugar de trabajo |
|---------|-------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Baja | 14 – 42 | 6 – 18 | 8 – 23 |
| Regular | 43 – 49 | 19 – 21 | 24- 28 |
| Alta | 50 - + | 22 - + | 29 - + |

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación, para realizar el análisis de datos se utilizó el estadístico SPSS versión 23, programa que permitió dar la validez a ambos instrumentos. Para la confiabilidad se utilizó el método de consistencia interna Alfa de Cronbach que nos permitió el análisis de cada variable y la correlación de las mismas.

Para los estadísticos descriptivos se utilizó el análisis por frecuencia para conocer que niveles se presenten frecuentemente en la población estudiada, así como también el análisis por porcentajes.

Para la prueba de normalidad se utilizó el análisis de Kolmogorov-Smirnov para conocer el tipo de distribución de la muestra.

Para la correlación inferencial se utilizó la correlación Rho de Spearman para pruebas no paramétricas para así hallar la relación entre las variables.

2.6. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas de la presente investigación consideran el compromiso y el alto grado de responsabilidad en el desarrollo del mismo evitando el plagio y/o falsedades respetando la propiedad intelectual de los autores citados.

La recolección de datos se realizó con el consentimiento de la gerencia de recursos humanos de la empresa de transporte.

Durante la investigación, se avaló el proteger la honestidad de cada participante, a su vez se brindó la privacidad respecto a los datos que se brindó.

III. RESULTADOS

A continuación, se dan a conocer los resultados de esta investigación, que posee como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017.

3.1. Descripción de los resultados.

3.1.1 Descripción de los resultados de la variable 1: Satisfacción laboral

Tabla 8.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los conductores según el nivel de SL.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Baja | 57 | 28,5% |
| Regular | 82 | 41,0% |
| Alta | 61 | 30,5% |

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 8, se muestra los resultados descriptivos de la satisfacción laboral en 200 conductores, de los cuales el 41,0% (82) presenta un nivel de satisfacción categorizado como regular, el 30,5% (61) presenta un nivel alto de satisfacción y finalmente el 28,5% (57) manifiesta un nivel bajo de satisfacción laboral.

Dichos resultados, permiten determinar que el nivel de satisfacción laboral en los conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017, se encuentran en un nivel regular.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los conductores según las dimensiones de la SL.

| Satisfacción laboral | Sentirse bien en el trabajo | | Un buen lugar para trabajar | |
|----------------------|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|
| | f_i | % | f_i | % |
| Baja | 69 | 34.5% | 56 | 28.0% |
| Regular | 91 | 45.5% | 84 | 42.0% |
| Alta | 40 | 20.0% | 60 | 30.0% |

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 9, se observan los niveles de satisfacción laboral por dimensiones, con respecto a la dimensión sentirse bien con el trabajo un grupo mayoritario representado por el 45,5% (91) presenta un nivel regular, otro 34,5% (69) presenta un nivel bajo y un 20% (40) presenta un nivel alto de satisfacción. Por otro lado, en la dimensión un buen lugar para trabajar el 42% (84) presenta un nivel regular, el 30% (60) presenta un nivel alto y finalmente el 28% (56) presenta un nivel bajo de satisfacción.

De los resultados obtenidos se concluye que: las dimensiones sentirse bien en el trabajo y un buen lugar para trabajar presentan un nivel regular, en los conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

3.1.2 Descripción de los resultados de la variable 2: Síndrome de burnout

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los conductores según el nivel de síndrome de burnout.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 63 | 31,5 |
| Medio | 91 | 45,5 |
| Alto | 46 | 23,0 |
| Total | 200 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 10, se muestra los resultados descriptivos del síndrome de burnout en 200 conductores, el grupo mayoritario representado por el 45,5% (91) presenta un nivel medio, el 31,5% (63) presenta un nivel bajo y el 23,0% (46) presenta un nivel alto de síndrome de burnout.

Dichos resultados, permiten determinar que el nivel de síndrome de burnout en los conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017, se encuentran en un nivel medio.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los conductores según las dimensiones del síndrome de burnout

| Control Interno | Agotamiento emocional | | Cinismo | | Eficacia profesional | |
|-----------------|-----------------------|-------|---------|-------|----------------------|-------|
| | f_i | % | f_i | % | f_i | % |
| Bajo | 48 | 24.0% | 60 | 30.0% | 37 | 18.5% |
| Medio | 113 | 56.5% | 95 | 47.5% | 115 | 57.5% |
| Alto | 39 | 19.5% | 45 | 22.5% | 48 | 24.0% |
| Total | 200 | 100% | 200 | 100% | 200 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 11, se observan los niveles del síndrome de burnout por dimensiones, con respecto a la dimensión agotamiento emocional un grupo mayoritario representado por el 56.5% (113) presenta un nivel medio, otro 24% (48) presenta un nivel bajo y un 19.5% (39) presenta un nivel alto. En cuanto a la dimensión cinismo, el 47.5% (95) presenta un nivel medio, el 30% (60) presenta un nivel bajo y el 22.5% (45) presenta un nivel alto. Finalmente, en cuanto a la dimensión eficacia profesional el 57.5% (115) presenta un nivel medio, otro 24% presenta un nivel alto y un 18.5% presenta un nivel bajo de eficacia profesional.

De los resultados obtenidos se concluye que: las dimensiones agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional esta categorizadas por un nivel medio, en los conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

3. 2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 12.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov

| | Estadístico de prueba | Sig. Asintótica (bilateral) |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Satisfacción laboral | ,165 | ,000 ^c |
| Sentirse bien en el trabajo | ,168 | ,000 ^c |
| Un buen lugar para trabajar | ,136 | ,000 ^c |
| Síndrome de Burnout | ,071 | ,016 ^c |
| Agotamiento | ,118 | ,000 ^c |
| Cinismo | ,097 | ,000 ^c |
| Eficacia profesional | ,095 | ,000 ^c |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 12, se observa el análisis de normalidad para las variables: Satisfacción laboral y el síndrome de burnout, de dicho análisis se aprecia que los valores de significancia (Sig.) de cada variable son inferiores a 0,05 (valor teórico), lo cual nos indica que las distribuciones de los datos no corresponden al contraste normal. Por lo tanto, del análisis se concluye que las correlaciones entre las variables se realizarán con estadísticos no paramétricos, en este caso Rho de Spearman.

3.2.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

Tabla 13.

Correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout

| | | | Síndrome de burnout |
|-----------------|----------------------|--|---------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | -,289** ,000 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13, se presenta el análisis de correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, donde se aprecia un coeficiente de correlación de $r = -0,289$ que explica que entre las variables existe una relación de tipo inversa y en un nivel moderado. Además, el valor de significancia ($\text{sig.} = 0,000$) es menor a 0,05 lo cual nos indica que entre las variables existe una correlación estadísticamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

3.2.3 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

Tabla 14.

Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional

| | | | Agotamiento emocional |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | -,220** |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 |
| | | N | 200 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 14, se presenta el análisis de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional, donde se aprecia un coeficiente de correlación de $r = -0,220$ que explica que entre las variables existe una relación de tipo inversa y en un nivel moderado. Además, el valor de significancia ($\text{sig.} = 0,002$) es menor a 0,05 lo cual nos indica que entre las variables existe una correlación estadísticamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

Hipótesis específica 2

H_a: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

Tabla 15.

Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo

| | | | Cinismo |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | -,153* |
| | | Sig. (bilateral) | ,031 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15, se presenta el análisis de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo, donde se aprecia un coeficiente de correlación de $r = -0,153$ que explica que entre las variables existe una relación de tipo inversa y en un nivel moderado. Además, el valor de significancia ($\text{sig.} = 0,031$) es menor a 0,05 lo cual nos indica que entre las variables existe una correlación estadísticamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

Hipótesis específica 3

H_a: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

Tabla 16.

Correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional

| | | | Eficacia profesional |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,198** |
| | | Sig. (bilateral) | ,005 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 16, se presenta el análisis de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional, donde se aprecia un coeficiente de correlación de $r = 0,198$ que explica que entre las variables existe una relación de tipo directa y en un nivel moderado. Además, el valor de significancia ($\text{sig.} = 0,005$) es menor a 0,05 lo cual nos indica que entre las variables existe una correlación estadísticamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional en conductores de una empresa de transportes interprovincial en Lima Metropolitana 2017.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017. En seguida, se discuten los principales resultados encontrados:

Los resultados hallados mostraron que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana están relacionados, mostrando una correlación estadísticamente significativa de tipo inversa y de nivel moderado entre ambas variables ($p < 0,05$; $Rho = -0,289$). Estos resultados se asemejan a los hallados por los autores Albaladejo et. al (2004), quienes en su investigación síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid, en base a los resultados encontrados infieren que a menor satisfacción laboral, se obtienen puntuaciones altas en las escalas del burnout, obteniendo una relación estadísticamente significativa ($p = 0,000$), concluyendo la persona que padece burnout se encuentra insatisfecho con el desarrollo que realiza en su trabajo. Sin embargo, estos estudios difieren con los hallados por Broncano (2012) en su investigación titulada Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital San Bartolomé ya que no se encontró una correlación estadísticamente significativa ($p = 0,914$), asociada a ambas variables. Esto se puede explicar con lo referido Muñoz (1990, pág. 76) quien define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico socioeconómicas acordes con sus expectativas”. Con ello podemos concluir que a mayor nivel de satisfacción laboral menor será la presencia del burnout.

El primer objetivo específico de la investigación era describir los niveles de satisfacción laboral de los cuales el 41,0% presentó un nivel de satisfacción categorizado como regular, el 30,5% presentó un nivel alto de satisfacción y el

28,5% manifestó un nivel bajo de satisfacción laboral. Estos resultados coinciden con los encontrados por Bobbio y Ramos (2010) quienes investigaron la Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima indicando que el 22.7% de los doctores está satisfecho con su labor, la satisfacción encontrada por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que, en los técnicos de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. Sin embargo, estos resultados difieren con lo señalado por Navarro (2008) en su investigación Satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público de pasajeros, encontrando un bajo nivel de satisfacción laboral en la muestra estudiada indicando que son las recompensas justas que afectan la variable y que algunos factores internos como el trabajo que desempeña y la relación con los compañeros de trabajo son aspectos importantes para tal población.

La satisfacción laboral ha sido medida por dos factores: Sentirse bien el trabajo y un buen lugar para trabajar. El primer factor refiere los puntos clave que se relaciona con un colaborador satisfecho teniendo como indicadores sentir que sale adelante, que trabaja en lo que le gusta y que goce de buena salud. El segundo factor un buen lugar para trabajar alude a las características o condiciones que deben estar presentes en el ámbito laboral para convertirse en un lugar de trabajo favorable (Yamamoto, 2012). Basándonos en la teoría expuesta se analizaron las dimensiones de la variable satisfacción obteniendo índices similares en ambos factores ya que predominan el nivel regular de satisfacción con el 45,5% y el 42 % respectivamente. En relación con lo hallado, en el factor 1 los autores Herzberg, Mausner y Snyderman (1959, como se cita en Chiang et. al 2007) refieren que el nivel de satisfacción ya sea de agrado o desagrado se ve influenciada por los sentimientos y emociones que siente el trabajador hacia su trabajo, ya sea por lo que realiza o las relaciones interpersonales que establece en el mismo. Herzberg (1989, citado Martínez Selva 2004) nos refiere que la satisfacción laboral estaría asociada al aspecto intrínseco en la relación con su trabajo, como lo son el logro y satisfacción que se obtiene al culminar una tarea o el alcance de los objetivos

propuestos, la responsabilidad que se asume, el progreso que tiene el colaborador de manera personal o profesional y el reconocimiento ya sea formal o informal que recibe. En el factor 2 estos estudios coinciden con lo realizado por López (2009) en su investigación Consecuencia psicosociales del trabajo (estrés, burnout y satisfacción laboral) en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de gestión de recursos humanos obteniendo que la mayor parte de población se ubicó en una puntuación media de 4,05 sobre el total de 7, en lo que respecta la satisfacción y el ambiente de trabajo, mostrando que para la muestra estudiada ese factor es importante. Esto se puede explicar con las aportaciones realizadas por Herzberg (1989, citado Martínez Selva 2004) que también hace referencia a los factores extrínsecos, indicando que estos están relacionados con la insatisfacción, pues dependen del entorno que los rodea y el contexto en el que realizan el trabajo.

El segundo objetivo específico de la investigación era describir los niveles del síndrome de burnout, de los cuáles el 45,5% presentó un nivel medio, el 31,5% un nivel bajo y el 23,0% presentó un nivel alto de burnout. Estos resultados difieren con lo encontrado por Velásquez (2015), en su investigación Síndrome de burnout en una muestra de enfermeras de la Micro red de Salud SJM - VMT, ya que en la misma encontraron altos niveles de burnout en la muestra estudiada. Así mismo Gianasi y Borges (2009) en su investigación síndrome de burnout en el transporte brasileiro evaluaron el síndrome de burnout identificando que el 13% de conductores y cobradores presentan un alto grado de burnout. Con respecto a sus dimensiones, los hallazgos más resaltantes de esta investigación fue que el 56,5% de la población presentó un nivel medio de agotamiento emocional, en la dimensión cinismo el 47,5% presentó un nivel medio. Y en la dimensión eficacia profesional el 57,5% presentó un nivel medio, lo que se concluyó que las tres dimensiones del burnout están categorizadas por un nivel medio. Estos resultados se asemejan a los resultados hallados por Salazar y Pereda (2010) en una muestra de conductores de ruta interprovincial, evidenciando niveles bajos de cansancio emocional, y despersonalización, pero con un alto nivel de

realización personal. Por otro lado, Rivera (2014) investigó las proporciones de la variable burnout en una muestra de conductores obteniendo que la dimensión agotamiento emocional predominó el nivel bajo, en la dimensión cinismo predominó el nivel bajo y en la dimensión eficacia profesional también encontraron un nivel bajo. Según el autor Gil - Monte (2008) los colaboradores que poseen niveles medios en la dimensión despersonalización podrían sentir agotamiento a nivel físico, emocional y psicológico, además de presentar carácter malhumorado y frustración en relación a su desempeño laboral teniendo problemas para relacionarse con las personas más cercanas a su entorno.

El tercer objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional obteniendo como resultado una relación significativa e inversa ($r = -0,220$). Estos resultados coinciden con los hallazgos encontrados por Roth y Pinto (2010) en su estudio: Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz quienes investigaron la relación de las tres variables en 215 enfermeras de 7 hospitales en La Paz obteniendo como resultados que la satisfacción laboral se correlaciona negativamente con agotamiento emocional. Otro resultado similar es el hallado por Unamuno (2015) en la investigación Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de educación primaria, identificando que la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral se correlaciona de manera negativa en un nivel medio – bajo ($r = -0,322$). Con ello podemos concluir que la satisfacción laboral se relaciona con el agotamiento emocional, mostrando que, a mayor satisfacción laboral, menor es el agotamiento emocional. Por las características socio laborales de nuestra población, inicialmente se presumió hallar altos niveles de agotamiento debido a la rutina de trabajo que tiene el conductor, adicional a ello las horas de descanso, los horarios rotativos, sin embargo, los resultados encontrados nos muestran que el nivel encontrado en agotamiento fue menor y se halló una relación inversa. Esto puede explicarse en lo planteado por Rice (1984) quien refiere que las condiciones laborales influyen en la satisfacción, a través de los cambios que producen en la

persona y en su entorno. En este sentido, las condiciones laborales pueden cambiar, los intereses, las actitudes, la salud de las personas, lo que a su vez generaría cambios en el nivel de satisfacción. Es importante señalar que la sobrecarga mental y emocional a la que está sometido el conductor de forma diaria se ve amortiguada por los niveles de satisfacción laboral para que así el colaborador no sienta que la jornada laboral es extensa, que no existen pausas para descansar o que el trabajo es poco flexible.

Por otra parte, el cuarto objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo obteniendo como resultado una relación significativa e inversa ($r = -0,153$). Estos resultados coinciden con los hallazgos encontrados por Roth y Pinto (2010) en su estudio: Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz quienes investigaron la relación de las tres variables en 215 enfermeras de 7 hospitales en La Paz obteniendo como resultados que la satisfacción laboral se correlaciona negativamente con despersonalización. Otro resultado similar es el hallado por Unamuno (2015) en la investigación Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de educación primaria, identificando que la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral se correlaciona de manera negativa en un nivel bajo ($r = -0,191$). En base a los resultados encontrados y en relación con lo encontrado por otros investigadores, se puede inferir que las actitudes de cinismo son parte de un mecanismo de defensa frente a las demandas que tiene la empresa y el propio entorno. De tal forma que los conductores que se sienten agotados reflejarían indiferencia, desconfianza, resentimiento hacia la organización y en cuanto a su actitud sería más distante (Schutte, Toppinen, Kalimo & Schaufelli, 2000). Sin embargo, es posible encontrar conductores que no generen actitudes cínicas ya que cuentan con recursos personales que los protegen del síndrome de burnout. Y más aún si se sienten respaldados por su ambiente de trabajo, la sensación de que salen adelante, que trabajen en lo que le gusta, que gocen de buena salud y que sean capacitados son indicadores que permitirán que el colaborador no desarrolle burnout.

Por otra parte, el quinto objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional obteniendo como resultado una relación significativa y directa ($r = 0,198$). Estos resultados coinciden con los hallazgos encontrados por Roth y Pinto (2010) en su estudio: Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz quienes investigaron la relación de las tres variables en 215 enfermeras de 7 hospitales en La Paz obteniendo como resultados que la satisfacción laboral se correlaciona positivamente con la realización personal. Otro resultado similar es el hallado por Unamuno (2015) en la investigación Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de educación primaria, identificando que la dimensión realización personal y la satisfacción laboral se correlaciona de manera directa y positiva en un nivel moderado ($r = 0,520$).

V. CONCLUSIONES

PRIMERA:

Respecto a la existencia de una correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte en Lima Metropolitana se halló que el valor p (sig.) es menor que 0.05, lo cual indica que si existe una correlación estadísticamente significativa. A mayor índice de satisfacción laboral menor será la presencia del burnout en los conductores de la empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017.

SEGUNDA:

Respecto al análisis de los niveles de los factores de la variable satisfacción laboral se evidenció que los conductores de la empresa de transporte en Lima metropolitana se encuentran en un nivel regular de satisfacción total y en sus dos factores, sentirse bien en el trabajo y un buen lugar para trabajar.

TERCERA:

Respecto al análisis de los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout se observó que los conductores de la empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana se encuentran en un nivel medio.

CUARTA:

Respecto al análisis de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional de burnout se halló que el valor p (sig.) es menor que 0.05, lo cual indica que si existe una correlación estadísticamente significativa. A mayor índice de satisfacción laboral menor será la presencia de agotamiento emocional en los conductores de la empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017.

QUINTA:

Respecto al análisis de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo de burnout se halló que el valor p (sig.) es menor que 0.05, lo cual indica que si existe una correlación estadísticamente significativa. A mayor índice de satisfacción laboral menor será la presencia de cinismo en los conductores de la empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017.

SEXTA:

Respecto al análisis de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional de burnout se halló que el valor p (sig.) es menor que 0.05, lo cual indica que si existe una correlación estadísticamente significativa y de tipo directa. A mayor índice de satisfacción laboral mayor será la presencia de eficacia profesional en los conductores de la empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017.

VI. RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establecerán, en los siguientes párrafos, recomendaciones para ampliar el conocimiento de las variables estudiadas.

1. Se recomienda ejecutar investigaciones que relacionen la satisfacción laboral y el síndrome de burnout con variables sociodemográficas, con la intención de conocer los agentes externos, que podrían afectar la satisfacción laboral.
2. Ampliar la investigación correlacional entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout a otros contextos poblacionales.
3. Aplicar otros instrumentos que midan la variable satisfacción laboral e investigar de manera constitutiva los factores que contiene la variable en mención para ampliar el conocimiento en este campo de estudio.
4. Para mejorar el nivel de satisfacción, se recomienda desarrollar actividades o talleres remediales dirigido a los colaboradores.
5. Diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en los factores sentirse bien en el trabajo, dado que según los trabajadores, son más importantes en comparación al buen lugar de trabajo.

VII. REFERENCIAS

Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, Astasio, P., Calle, P. y Domínguez, V. (2004). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Rev. Española. Salud Pública. [online]. 2004, vol. 78, no. 4, págs. 505-516.

Alcócer, P. (2010). Relaciones entre satisfacción laboral, satisfacción con la vida y personalidad en la calidad de servicio. (Tesis de licenciatura en Psicología Social Empírica), PUCP, Lima.

Apari, O. (2012, Febrero a Julio). Síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del hospital Rezola, Cañete.. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería, 8, pp. 15.

Arias, W., Mendoza, L., & Masías, M. (2013). Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. Revista peruana de psicología y trabajo social. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/275346165_SINDROME_DE_BURNOUT_EN_CONDUCTORES_DE_TRANSPORTE_PUBLICO_DE_LA_CIUDDAD_DE_AREQUIPA.

Arteaga, A., Junes, W., & Navarrete, A. (2014). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de Salud*. Obtenido de Revista Médica Panacea: <http://www.revpanacea.pe/index.php/RMP/article/view/88>.

Bobbio y Ramos (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial medico y no medico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista de epidemiología. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/epidemiologia/v14_n2/pdf/a07v14n2.pdf.

Broncano, Y. (2012). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital San Bartolomé. Obtenido de la Universidad San Martín de Porres. Tesis de Maestría.

Casavilca S. Jerónimo (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil). Tesis para obtener el grado de doctor. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona, España.

Castillo Dávila, N., & Herrera Paredes, D. (2014). alicia.concytec. Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_d611ddb49124f8c14ec2b897e4f31b5f.

Chiang, M., Salazar, C. & Nuñez, A. (2007), Clima Organizacional y satisfacción laboral es un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Revista Theoria. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>.

Chiang, M. Salazar, C. & Núñez (2010) Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Editorial Servicios editoriales, S.L.

Díaz, S. (2013). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud en el distrito La Victoria, 2013*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis de Licenciatura): http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf.

Fernet, C., Guay, F., Senécal, C., & Austin, S. (2012). Predicting intra individual changes in teacher burnout: The role of perceived school environment and motivational factors. *Teaching and Teacher Education*, 28, 514–525

Flores, V. (2011). Relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral como profesores de tiempo parcial de una Institución de Educación Superior. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mce/flores_v_m/resumen.html#.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

Gianasi, L., & Borges, L.(2009). Síndrome de burnout no sector de transporte natal. *Psicología: Teoría e Pesquisa*, 25 (3), 297 – 305.

Gil Monte, R, y Peiró, J.M. (1997): Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid. Síntesis

Gil-Monte, P. (2011). *El Síndrome de Quemado por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.

González, F., Sánchez, S., López,T. (2014). Influencia de variables personales en el compromiso organizativo de los empleados del sector hotelero. Revista Galega de Economía [en línea] 2014: Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/391/39138754002.pdf>

Gundersen, L. (2001). *Burnout Médico*. Obtenido de Annals Internal Medicine: <https://sites.google.com/a/uabc.edu.mx/sxburnout/home/prevalencias-y-estadisticas-de-burnout>.

Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-HILL.

Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.B. (1959) *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons, New York.

Ilies, R. & Judge, T. (2004). An experience-sampling measure of job satisfaction and its relationships with affectivity, mood at work, job beliefs and general job satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(3), 367–389.

Llaja, V., Sarriá, C., & García, P. (2007). *Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson Muestra Peruana*. Lima: Centro Interdisciplinario en Neuropsicológico.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. Perrewé & D. C. Ganster, (Eds.), *Research in occupational stress and well being* (Vol. 3, pp. 91-134). Oxford, UK: Elsevier.

Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297-1343). Chicago: Rand McNally.

López, J. (2009), Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos. Obtenido de Universidad de Murcia. (Tesis doctoral). <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf?seque>

Martínez, J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.

Maslach, C. (1976). *Burn-Out. Conducta Humana*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA Ediciones.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1985). The Role of Sex and Family Variables in burnout. *Sex roles*, 12 (7-8), 837 – 851.

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2011). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

Millán, A., & D' Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory – General Survey en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*, 30 (1), 103-128.

Morales, M. (2015). Síndrome de desgaste laboral en un grupo de conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los bomberos voluntarios de la ciudad capital Guatemala. Obtenido de Universidad Rafael Landívar (Tesis de grado): <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Morales-Maria.pdf>.

Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Benevides-Pereira, A. M., & Gálvez, M. (2003). Estudios transculturales del burnout. Los estudios transculturales Brasil-España. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 9-18.

Moreno-Jiménez, B., Gonzales, J. L., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. En J. Buendía & F. Ramos (Eds), *Empleo, estrés y salud* (pp.59-83). Madrid: Pirámide.

Muñoz, A. (1990) "Satisfacción e insatisfacción en el trabajo". Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense (Madrid, 1990). 293 pág.

Navarro, E. (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos de la construcción: una aplicación cualitativa en la comunidad valenciana. Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.

Oramas, A., Gonzales, A., & Vergara, A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. Salud y trabajo, 8(1), 37-45.

Organización Internacional del Trabajo. (2012). *XI Encuentro del Trabajadores Sociales*. Obtenido de http://www.bienestar.edu.uy/sites/default/files/desgaste%20l%C3%B1aboral_%20interior%20d%C3%ACptico%20.pdf.

Palma, S. (1999) Elaboración y validación de una Escala de satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Teoría e investigación en Psicología, 9(1), 27-34.

Palma (2000). Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana (Tesis inédita de grado). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.

Pérez, N. & Rivera, P. Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana,

periodo 2013. Obtenido de Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (tesis de maestría): <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>.

Pérez, N. & Oteo, L. (2006). Función directiva y recursos humanos en sanidad. (1.ª ed.). Málaga España M México: Ediciones Díaz de Santos.

Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. New York: Macmillan.

Portero, S. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal en enfermería en un hospital universitario. Revista Latino – am. Enfermagem. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf.

Quiceno, J. M., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. Acta Colombiana de Psicología, 10(2), 117-125.

Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación. (1º. Ed.). Caracas: Panapo

Rivera, P. (2014). Síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana. Otorgado por la Universidad Nacional Federico Villareal. Tesis de licenciatura.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
Pág. 23.

Roth, E., Pinto, B. (2010). Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la Ciudad de la Paz. Revista AYAJU, 8,, 62-100.

Rosagel, S. (2011). *Clima laboral propicia Burnout en planta*. Obtenido de CNN Expansion:
<http://www.cnnexpansion.com/manufactura/2011/06/03/sindrome-de-burnout-en-mexico>.

Salazar y Pereda (2010). *Síndrome de burnout y patrones de comportamiento en tráfico de conductores*. Revista Psicológica 12. Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf.

Saari, L. & Judge, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. Human Resource Management, 43(4), 395-407.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. Career Development International, 14(3), 204-220.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI – GS). En C. Maslach, S.E.

Jackson & M.P. Leiter (Eds.), Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed). California: Mind Garden

Schulte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W.B. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 53-66.

Spector, P. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences. Thousand Oaks, CA. Sage Publications.

Unamuno, M. (2015). Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en maestros de grado de Educación Primaria de escuelas estatales del partido de Florencio Varela. Tesis para licenciatura. Recuperado de: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/3921/Unamuno.pdf?sequence=1>.

Velásquez. A. (2015). Síndrome de burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la Micro red de Salud de San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo. Obtenido por la Universidad Autónoma del Perú. Tesis de licenciatura. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/106/1/VELASQUEZ%20NEYRA.pdf>

Yamamoto, J. (2010). El bienestar en una ciudad heterogénea y compleja: las necesidades universales, las adaptaciones para su satisfacción en Lima

y las perspectivas para el desarrollo sostenible (Reporte de investigación). Lima: DGI-Pontificia Universidad Católica del Perú.

Yamamoto, J. (2011). Bienestar y desarrollo sostenible. Un análisis en el ámbito nacional (Reporte de investigación). Lima: Dirección de Gestión de la Investigación, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Yamamoto, J. (2012). El Índice Chamba 1.0. Manual de aplicación. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú- Investigación y Mejoramiento Continuo.

ANEXOS

ANEXO 1.

CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 28 de Junio de 2017

CARTA N° 354-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Lic.
Martin Pujaico Soto
Analista de Capacitación y desarrollo
E.T. Soyuz S.A
Calle Los Brillantes N° 120 – La Victoria

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **DIOSES CARLOS KARINA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA INTERPROVINCIAL EN LIMA METROPOLITANA, 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
Dra. Esmeralda L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

[Firma]
MARTIN PUJAIKO
Capacitación y desarrollo
Soyuz

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

ANEXO 2.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL CHAMBA ES CHAMBA

Creado por: Dr. Yamamoto (2012)

Psicólogo social de la PUCP

En esta primera parte de preguntas, NO le preguntamos sobre su trabajo actual. Queremos que piense cómo es un **TRABAJO IDEAL** para usted, cómo sería un trabajo en donde usted se sienta feliz.

Marque con una **X** la opción que refleje mejor su respuesta eligiendo entre cuatro opciones:

Para mí es importante que el trabajo ideal, el trabajo en donde me sienta feliz, me permita:

| N° | Preguntas | Nada importante | Algo importante | Importante | Muy importante |
|----|-----------------------|-----------------|-----------------|------------|----------------|
| 1 | Tener una buena salud | | | | |

Para mí es importante que el trabajo ideal me ayude a:

| N° | Preguntas | Nada importante | Algo importante | Importante | Muy importante |
|----|----------------------------------|-----------------|-----------------|------------|----------------|
| 2 | Que yo sienta que salgo adelante | | | | |

Para mí es importante que en el trabajo ideal (no necesariamente el trabajo que tengo ahora):

| N° | Preguntas | Nada importante | Algo importante | Importante | Muy importante |
|----|--|-----------------|-----------------|------------|----------------|
| 3 | Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta | | | | |
| 4 | En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo | | | | |
| 5 | Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien | | | | |
| 6 | Cuente con un ambiente de trabajo limpio y bonito | | | | |
| 7 | Cuente con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente | | | | |

Ahora, por favor piense en **SU TRABAJO ACTUAL**. Responda las siguientes preguntas pensando en el TRABAJO QUE TIENE AHORA.

Marque con una **X** la opción que refleje mejor su respuesta eligiendo entre cuatro opciones:

Mi trabajo actual me permite:

| N° | Preguntas | Nada importante | Algo importante | Importante | Muy importante |
|----|-----------------------|-----------------|-----------------|------------|----------------|
| 8 | Tener una buena salud | | | | |

Mi trabajo actual me ayuda a:

| N° | Preguntas | Nada importante | Algo importante | Importante | Muy importante |
|----|----------------------------------|-----------------|-----------------|------------|----------------|
| 9 | Que yo sienta que salgo adelante | | | | |

En mi trabajo actual:

| N° | Preguntas | Nada importante | Algo importante | Importante | Muy importante |
|----|---|-----------------|-----------------|------------|----------------|
| 10 | Me desempeño haciendo lo que a mí me gusta | | | | |
| 11 | En general, existe una buena relación entre los compañeros de trabajo | | | | |
| 12 | Me dan la capacitación suficiente para trabajar bien | | | | |
| 13 | Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito | | | | |
| 14 | Cuento con compañeros de trabajo organizados, nos apoyamos mutuamente | | | | |

Favor de completar los siguientes datos:

| | |
|-----------------------|--|
| Edad: | |
| Grado de Instrucción: | |
| Estado Civil: | |
| N° de hijos: | |
| Años en la empresa: | |

ANEXO 3.

MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY Adaptado por Rivera (2014)

A continuación se le presenta el siguiente cuestionario, donde usted tendrá siete alternativas de respuestas:

| ALTERNATIVAS | VALOR |
|---|-------|
| NUNCA | 0 |
| MUY RARAS VECES A LO LARGO DEL AÑO | 1 |
| EN ALGUNAS OCASIONES A LO LARGO DEL AÑO | 2 |
| EN BASTANTES OCASIONES A LO LARGO DEL AÑO | 3 |
| FRECUENTEMENTE A LO LARGO DEL AÑO | 4 |
| CASI CADA AÑO | 5 |
| CADA DÍA | 6 |

Por ejemplo, si se le pide su opinión sobre la frecuencia con que usted se siente deprimido en el trabajo y su respuesta es "frecuentemente a lo largo del año", entonces, escribirá el número "4" en el recuadro que aparece al lado derecho de la pregunta. Así:

| N° | Ítems | Valor |
|----|-----------------------------------|----------|
| 1 | Me siento deprimido en el trabajo | 4 |

De manera similar, en la siguiente página se le presenta 16 enunciados acerca de sus sentimientos hacia su trabajo. Por favor, lea cuidadosamente y con sinceridad, escriba el número que mejor califique sus sentimientos.

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-------|--|---|---|--------------------------------------|------------------|-------------------|
| NUNCA | MUY RARAS VECES A LO LARGO DEL AÑO | EN ALGUNAS OCASIONES A LO LARGO DEL AÑO | EN BASTANTES OCASIONES A LO LARGO DEL AÑO | FRECUENTEMENTE A LO LARGO DEL AÑO | CASI CADA AÑO | TODOS LOS DIAS |

| Nº | Ítems | Valor |
|----|--|-------|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | |
| 2 | Me siento acabado al final de la jornada de mi trabajo | |
| 3 | Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo | |
| 4 | Trabajar todo el día es realmente estresante para mi | |
| 5 | Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo | |
| 6 | Me siento agotado por mi trabajo | |
| 7 | Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización | |
| 8 | Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo | |
| 9 | He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo | |
| 10 | En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo | |
| 11 | Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo | |
| 12 | He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo | |
| 13 | Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten | |
| 14 | Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo vale para algo | |
| 15 | Dudo sobre el valor de mi trabajo | |
| 16 | En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas | |

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° 04
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción laboral y síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana, 2017.

AUTOR: Dioses Carlos, Karina

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES E INDICADORES | | |
|--|--|--|--|---------------------|
| <p>Problema principal: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome del burnout en conductores de una empresa de transportes en Lima Metropolitana 2017?</p> | <p><u>Objetivo general:</u></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transportes en Lima Metropolitana 2017.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>OE1: Describir los niveles de satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes en Lima Metropolitana 2017.</p> <p>OE2: Describir los niveles del síndrome de burnout en conductores de una empresa de transportes en Lima Metropolitana 2017.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional en conductores de una empresa de transportes en Lima Metropolitana 2017.</p> <p>OE4: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo en conductores de una empresa de transportes en Lima Metropolitana 2017.</p> <p>OE5: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional en conductores de una empresa de transportes en Lima Metropolitana 2017.</p> | Variable 1: Satisfacción laboral. | | |
| | | Factores | Indicadores | Ítems |
| | | Sentirse bien el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Sentir que uno sale adelante • Trabajar en lo que a uno le gusta • Gozar de buena salud | 1,2,3,4,5,6,7 |
| | | Buen lugar para trabajar | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para trabajar bien. • Un ambiente de trabajo limpio y bonito • Compañeros de trabajos organizados y cordiales. | 8,9,10,11,12,13,14. |
| | | Variable 2: Síndrome de burnout | | |
| | | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
| | | Agotamiento | <p>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</p> <p>Me siento acabado al final de la jornada de mi trabajo</p> <p>Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo</p> <p>Trabajar todo el día es realmente estresante para mi</p> | 1,2,3,4,6 |

| | | | | |
|--|--|----------------------|---|-----------------|
| | | | Me siento agotado por mi trabajo | |
| | | Cinismo | Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo vale para algo Dudo sobre el valor de mi trabajo | 8,9,13,14,15 |
| | | Eficacia profesional | Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo En mi trabajo estoy | 5,7,10,11,12,16 |

| | | | seguro de que soy eficaz haciendo las cosas | |
|---|---|--|---|--|
| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | |
| <p>Tipo: Descriptivo correlacional, porque se busca determinar la correlación entre ambas variables en una población determinada.</p> <p>Corte: Transversal. Los diseños transversales realizan observaciones en un momento único en el tiempo. Cuando miden variables de manera individual y reportan esas mediciones son descriptivas.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Respecto al Método de investigación es deductivo con enfoque cuantitativo.</p> | <p>Para la presente investigación la población son un total de 200 conductores del área de flota de la empresa de transporte. La población “debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, del lugar y el tiempo” (Hernández; Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Muestra: La población por utilizar en la presente investigación será finita y accesible, y este tipo de muestra será de tipo censal porque la población es la muestra.</p> | <p>Variable 1: Satisfacción laboral</p> <p>Nombre del Test : Escala de Satisfacción Laboral Chamba es Chamba</p> <p>Autor : Jorge Yamamoto Suda</p> <p>País de origen : Perú</p> <p>Objetivo : Evalúa la satisfacción laboral</p> <p>Año : 2012</p> <p>Factores : Sentirse bien en el trabajo - Un buen lugar para trabajar</p> <p>Dirigido a : Trabajadores con relación laboral.</p> | | |
| | | <p>Variable 2: Síndrome de burnout</p> <p>Nombre de Test: Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI - GS)</p> <p>Autores : Schaufeli, Maslach, Jackson y Leiter</p> <p>Dirigido : Adultos</p> <p>Tiempo : 10 - 15 minutos</p> <p>Año : 1996</p> <p>Administración : Individual o colectivo</p> | | |